

# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E APERFEIÇOAMENTO ORGANIZACIONAL

AULA 1 — 02 06 2022

Por: Monalisa Cavalcanti

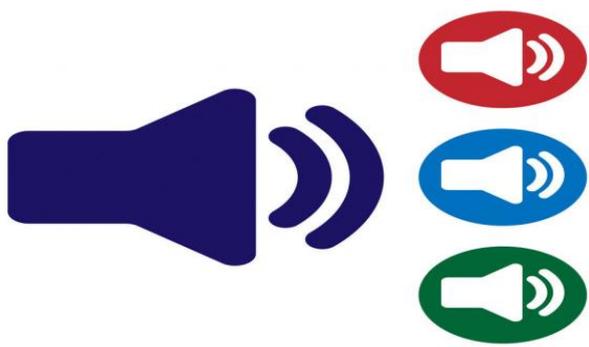
Fone: (15) 98114-2170

E-mail: [monalisacavalcanti.bueno@gmail.com](mailto:monalisacavalcanti.bueno@gmail.com)

× **COMUNICAÇÃO ASSERTIVA**

× **APERFEIÇOAMENTO  
ORGANIZACIONAL**

× **Abordagem Contingencial**



**Se a Oratória trata da arte de falar bem e em público.**

**O que será Comunicação Assertiva e  
Aperfeiçoamento Organizacional por meio de  
Abordagem Contingencial?**



# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA



**CONCEITO** → consiste numa comunicação onde se consegue passar as informações com clareza, dinâmica e respeito, obtendo o sucesso do retorno esperado.

Havendo “SINTONIA”, ou seja, existitndo um bom funcionamento, cria-se um canal aberto, permitindo um bem sucedido diálogo entre as partes e maior intercolaboração.



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA: A ARTE  
DE DIZER O QUE SE QUER DIZER

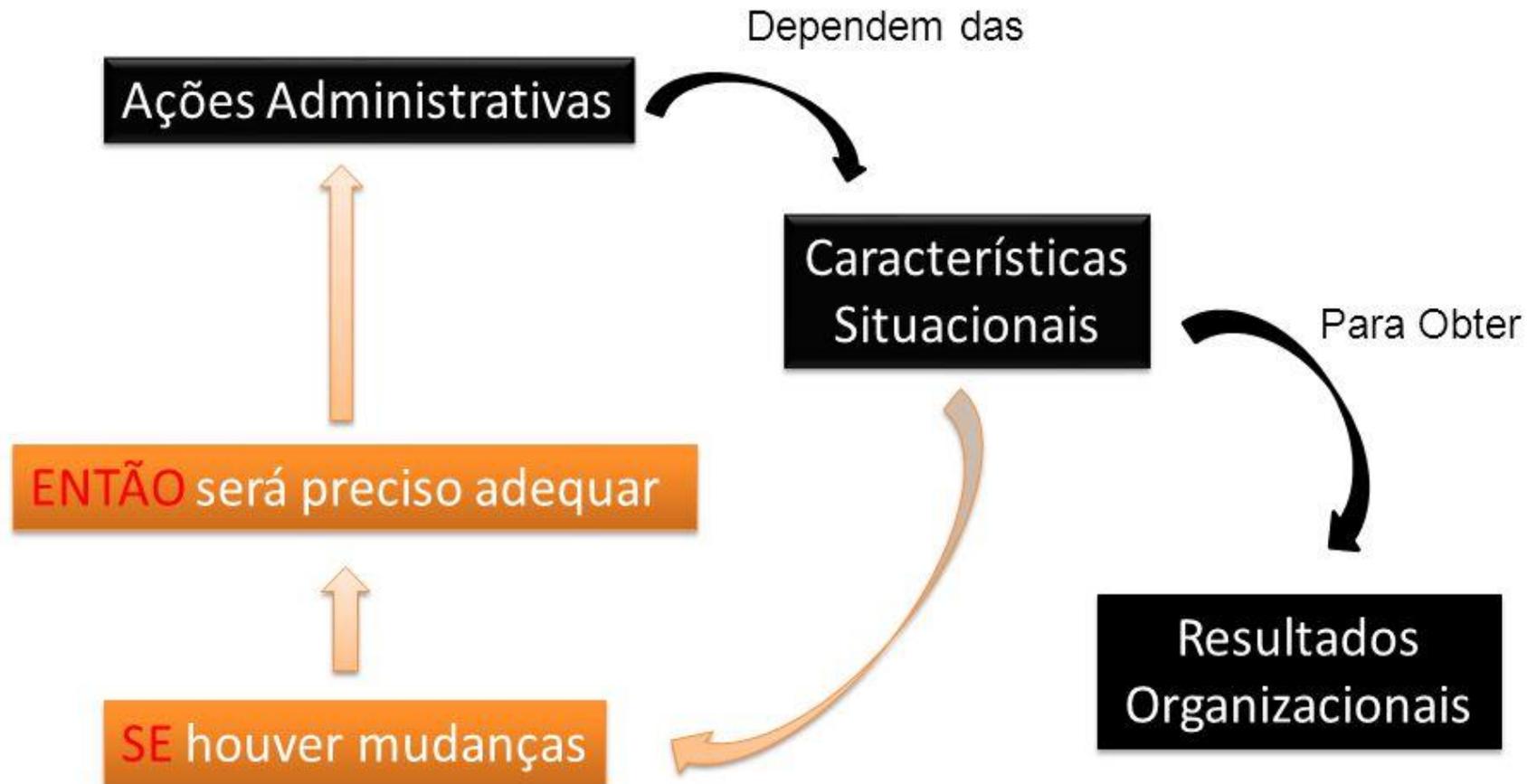
A PARTIR DA TEORIA DA CONTINGÊNCIA,

## APERFEIÇOAMENTO ORGANIZACIONAL



CONCEITO → consiste em explicar uma relação funcional entre as condições do ambiente e as técnicas administrativas apropriadas para o alcance eficaz dos objetivos da organização.

# Abordagem Contingencial



# QUALIDADES DO ORADOR

SENSORIAL	CORPORAL
MEMÓRIA	OBSERVAÇÃO
HABILIDADE	TEATRALIZAÇÃO
INSPIRAÇÃO	SÍNTESE
CRIATIVIDADE	RITMO
ENTUSIASMO	VOZ
DETERMINAÇÃO	VOCABULÁRIO



---

**ANTES DE ABORDAR A  
MATÉRIA DO  
APERFEIÇOAMENTO E DA  
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA,  
NÃO PODEMOS ESQUECER,  
VALENDO RELEMBRAR: .....**

# Processo comunicativo – modelo linear

Aquele que envia a mensagem:

Pode ser composto apenas por uma pessoa ou por um conjunto de pessoas. Por exemplo, o conteúdo de um jornal, redigido por jornalistas, articulistas, repórteres, etc.

**emissor**

Veículo que transmite a mensagem ao receptor

**canal**

Conteúdo e expressão da mensagem

**mensagem**

**receptor**

Aquele a quem a mensagem é destinada:

Códigos e subcódigos empregados na mensagem

**código**

Pode ser composto apenas por uma pessoa ou por um conjunto de pessoas. Por exemplo, os ouvintes de rádio.

Contexto do processo comunicativo

**referente**

**ruído**

Qualquer elemento que possa interferir negativamente no processo comunicativo. Por exemplo, uma distorção na imagem da TV, emprego de código que não seja compartilhado pelo receptor, etc.

# Processo Comunicativo – modelo circular



- ✓ Dialogismo
- ✓ Mensagem construída ao longo da interação
- ✓ Simulacros
- ✓ Jogo de imagens
- ✓ Alargamento da comunicação

# METODOLOGIA DE LINGUAGEM

---

**A – TEORIA DA INFORMAÇÃO** – aplicada nas áreas de telecomunicações; informática; linguística, preocupando-se com a originalidade da mensagem, a quantidade da informação e a função da sua probabilidade.

**B – TEORIA DA COMUNICAÇÃO** – consiste nos objetivos de estudar o processo comunicativo, bem como os meios de comunicação.

# Processo comunicativo: Funções de Linguagem

As funções de linguagem foram definidas por Roman Jakobson, a fim de compreender as funcionalidades da linguagem em uso. Jakobson considera que durante um processo comunicativo centramos nossa comunicação em um ou mais elementos do processo de comunicação:

Referente	→	referencial
Emissor	→	emotiva
Receptor	→	conativa
Canal	→	fática
Mensagem	→	poética
Código	→	metalingüística



- ✓ Em todo texto há uma função predominante
- ✓ Há uma hierarquia de funções, isto é, todo texto pode ter não apenas uma função predominante, mas várias ou todas as funções.

# METODOLOGIA DAS FUNÇÕES DE LINGUAGEM

**Função Referencial** – centralizada no referente, fornecendo informações de realidade. Objetiva, direta, denotativa, prevalencendo a 3ª pessoa do singular.

Exemplos: notícias de jornal;  
livros científicos;  
relatórios; documentos.



# METODOLOGIA DAS FUNÇÕES DE LINGUAGEM

**Função Emotiva** – centralizada no emissor, expressa sua opinião e comentários. Prevalece na 1ª pessoa do singular ou plural, interjeições, exclamações e adjetivações.

Exemplos: biografias;  
memórias; diários  
e cartas.



# METODOLOGIA DAS FUNÇÕES DE LINGUAGEM

**Função Conativa** – centrada no receptor, o emissor procura convencer e persuadir o receptor. Uso de tu e você, vocativos, nome de empresas, verbos de ação e do imperativo.

Exemplos: discursos políticos; sermões e propagandas; que se dirigem diretamente ao consumidor.



# METODOLOGIA DAS FUNÇÕES DE LINGUAGEM

**Função Fática** – centralizada no canal, tem como objetivo abrir, prolongar ou não o contato com o receptor, testar a eficiência do canal e encerrar a comunicação. Uso de interjeições, linguagem corporal e gestual, gráfica.

Exemplos: saudações; controle da conversação e similares.



# METODOLOGIA DAS FUNÇÕES DE LINGUAGEM

---

**Função Poética** – centralizada no conteúdo e na forma da mensagem. Linguagem figurada, afetiva, conotativa, metafórica.

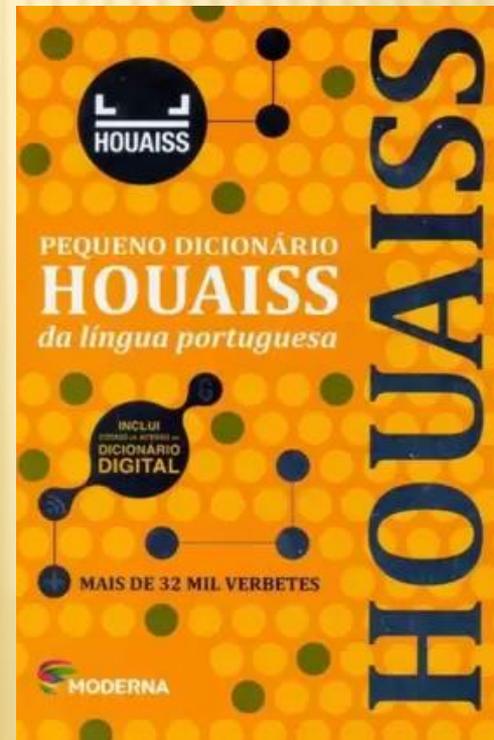
Exemplos: obras literárias, letras de música, poesias.

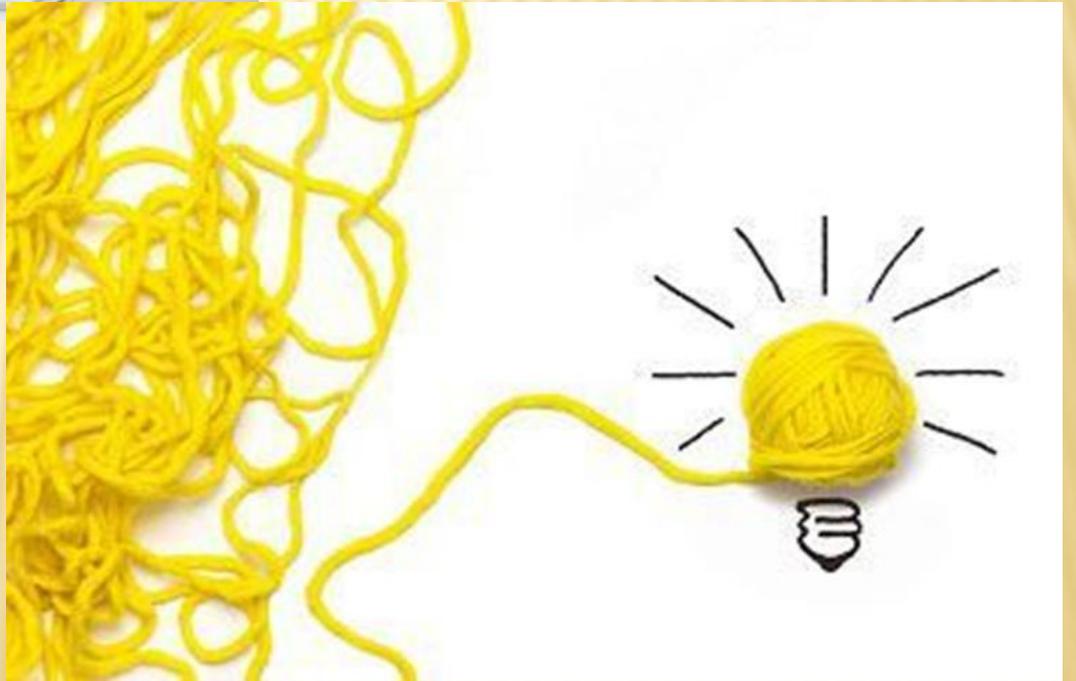
*“Minha terra palmeiras,  
Onde canta o sabiá,  
As aves que aqui gorjeiam  
Não gorjeiam como lá”.*

# METODOLOGIA DAS FUNÇÕES DE LINGUAGEM

**Função Metalinguística** – centralizada no código, usa a linguagem para falar dela mesma. A poesia que fala da poesia, da sua função e do poeta, um texto que comenta outro texto. Linguagem explicativa, descrições, exemplos detalhados, analogias.

Exemplos: dicionários, manuais de produtos, “making of” de filmes.





# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA







## × BIBLIOGRAFIA

**BENATTI, Camila e Andrea Becker. Comunicação Assertiva: Saber para melhorar.** Literare Books: São Paulo.

**BRUM, Débora. Comunicação Assertiva: Falar e Influenciar.** Literare Books: São Paulo.

**OLIVEIRA, João Baptista de. Boas Dicas para Boas Falas.** 1ed. Lion's: São Paulo.

**POLITO, Reinaldo. Como falar corretamente e sem inibições.** 26ed. Saraiva: São Paulo.

**POLITO, Reinaldo. Oratória para Advogados. Edição Especial – OAB-São Paulo.** Saraiva: São Paulo.

**POLITO, Reinaldo e Rachel. Os Segredos da Boa Comunicação no Mundo Corporativo.** Benvirá: São Paulo.

**PEASE, Barbara e Allan. Desvendando a Linguagem Corporal.** Sextante: São Paulo.

**WEIL, Pierre e Roland Tompakow. O Corpo Fala.** 74ed. Vozes: São Paulo.